

Pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria



Maio/ 2018

Tribunal Superior do Trabalho
Coordenadoria de Estatística e Pesquisa

PESQUISA DE VISIBILIDADE DA OUVIDORIA 2018

Secretaria-Geral da Presidência do TST

Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST

Setor de Administração Federal Sul, Quadra 8, Lote 1, Bloca A, Sala 241

CEP 70.070-943

Telefone 3043-3675

www.tst.jus.br/estatistica

cestp@tst.jus.br

Elaboração

Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST

Projeto Gráfico e Editoração

Taise de Castro Xavier da Silveira

André Silva de Queiroz

Elmiro Andrei Tarrago Jaques

Estagiária:

Ana Carolina Miguel Jacobson

Revisão e Supervisão Editorial

Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST



2018 Coordenação de Estatística e Pesquisa do Tribunal Superior do Trabalho

Coordenador Júlio César Moreira Marino

Substituta do Coordenador Taise de Castro Xavier da Silveira

Supervisor da Seção de Pesquisa e Divulgação de Dados Estatísticos da JT Elmiro Andrei Tarrago Jaques

Supervisor da Seção de Acompanhamento Estatístico do TST Antonio Carlos Andrade Cubells

Supervisor da Seção de Acompanhamento Estatístico dos TRTs Sandro Magnos Karkow

Supervisor da Seção de Acompanhamento Estatístico das VTs Diêgo Carneiro Lopes

Servidores Hilvio Maciel Carvalho
Auricélio Rosendo Timbó
André Silva de Queiroz
João Paulo de Lima Silva
Janaina Bortoluzzi Cardoso
William Bacelar Rezende

Estagiários Jailson Rodrigues da Silva
Ana Carolina Miguel Jacobson
Gabriel Reis Lourenço Nogueira

Recepcionista Mônica dos Santos Souza

Editoração

Seção de Pesquisa e Divulgação de Dados Estatísticos da JT

1	INTRODUÇÃO	6
2	PERFIL DOS RESPONDENTES	7
	2.1. Vínculo com o TST	7
	2.2. Tempo de Atividade no Tribunal	7
3	ANÁLISE DOS QUESITOS	
	3.1. Vínculo com o TST e Conhecimento da Ouvidoria	8
	3.2. Vínculo com o TST e Utilização dos Serviços da Ouvidoria	8
	3.3. Tempo no TST e Conhecimento da Ouvidoria	8
	3.4. Tempo no TST e Utilização dos Serviços da Ouvidoria	9
	3.5. Meio de Comunicação Preferido por quem já Utilizou os Serviços da Ouvidoria	10
	3.6. Servidores – Críticas, Sugestões, Elogios ou Solicitações e Utilização da Ouvidoria	10
	3.7. Terceirizados – Críticas, Sugestões, Elogios ou Solicitações e Utilização da Ouvidoria	11
	3.8. Outros Vínculos – Críticas, Sugestões, Elogios ou Solicitações e Utilização da Ouvidoria	11

Introdução

A Pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria realizada pelo Tribunal Superior do Trabalho, no mês de maio 2018, foi respondida por 263 participantes, dentre os quais 239 tiveram suas respostas consideradas válidas. Alguns itens, entretanto, não alcançaram esse total, em virtude de determinados quesitos não terem sido respondidos pelos participantes.

A Pesquisa foi respondida voluntariamente e, em razão dessa característica, os dados foram coletados por meio da Técnica de Amostragem não Probabilística. Dessa forma, a análise está restrita à amostra obtida, não sendo possível a generalização dos resultados para todo o universo de clientes do Tribunal.

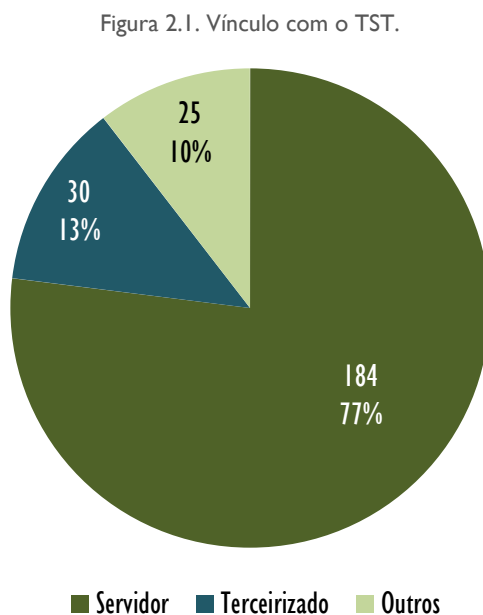
Foram avaliados 8 quesitos: Vínculo com o TST, Tempo em que está no Tribunal, Conhecimento da Ouvidoria do TST e do CSJT, Conhecimento dos Serviços Oferecidos pela Ouvidoria do TST e do CSJT, Meios de Contato Disponibilizados pela Ouvidoria do TST/CSJT, Críticas ou Sugestões para Melhoria do Tribunal, Elogio Referente a Servidor ou Área do Tribunal e Solicitações de Informação sobre o Tribunal.

Perfil dos Respondentes

2

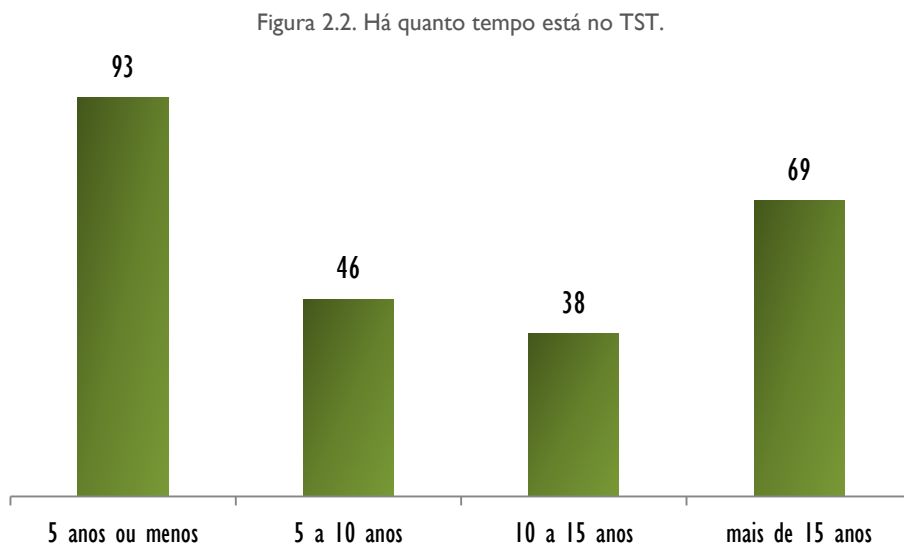
2.1. Vínculo com o TST

A maioria dos respondentes da pesquisa, 77%, é Servidor do Tribunal.



2.2. Tempo de Atividade no Tribunal

O maior número de respondentes da Pesquisa está no Tribunal há, no máximo, 5 anos.



ANÁLISE DOS QUESITOS

3

3.1. Vínculo com o TST e Conhecimento da Ouvidoria.

A maioria dos respondentes da Pesquisa conhece a Ouvidoria do TST; dentre os servidores, esse percentual é de 74% e dentre os terceirizados, de 83%.

Vínculo com o TST		Servidor	Terceirizado	Outros
Conhece a ouvidoria do TST e do CSJT?	Sim	74%	83%	36%
	Não	26%	17%	64%
	Total	100%	100%	100%

3.2. Vínculo com o TST e Utilização dos Serviços da Ouvidoria.

Em todas as três categorias de vínculo com o TST, o maior percentual dos respondentes nunca utilizou os serviços da Ouvidoria.

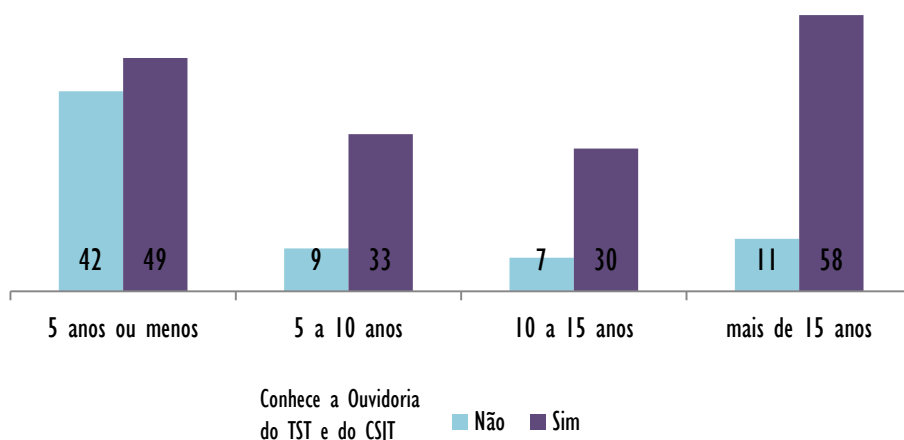
Vínculo com o TST		Servidor	Terceirizado	Outros
Já utilizou os serviços da Ouvidoria do TST e do CSJT	Sim	30%	20%	4%
	Não	70%	80%	96%
	Total	100%	100%	100%

3.3. Tempo no TST e Conhecimento da Ouvidoria.

A análise conjunta desses dois quesitos demonstrou que os respondentes que estão há mais de 15 anos no TST são aqueles que mais conhecem a Ouvidoria; por outro lado, 42 (46%) dos 91 respondentes que estão há no máximo 5 anos no Tribunal não conhecem a Ouvidoria do TST e do CSJT.

Tempo no TST		5 anos ou menos	5 a 10 anos	10 a 15 anos	mais de 15 anos	Total
Conhece a Ouvidoria do TST e do CSJT?	Sim	54%	79%	81%	84%	71%
	Não	46%	21%	19%	16%	29%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 3.1. Tempo no TST e Conhecimento da Ouvidoria.

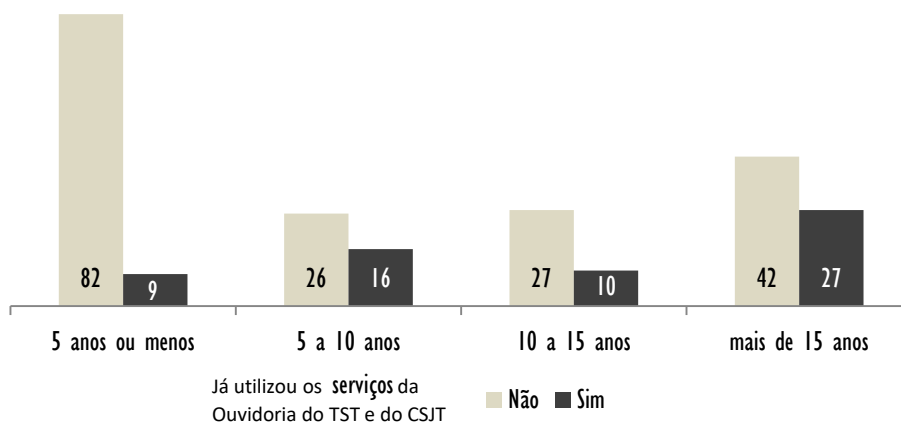


3.4. Tempo no TST e Utilização dos Serviços da Ouvidoria.

A análise conjunta desses dois quesitos foi bem semelhante à anterior: respondentes que estão há mais de 15 anos no TST são aqueles que mais utilizam os serviços da Ouvidoria; por outro lado, 82 (90%) dos 91 respondentes que estão há no máximo 5 anos no Tribunal nunca utilizaram os serviços da Ouvidoria do TST e do CSJT.

Tempo no TST	Tempo no TST				Total	
	5 anos ou menos	5 a 10 anos	10 a 15 anos	mais de 15 anos		
Já utilizou os serviços da Ouvidoria do TST e do CSJT	Sim	10%	38%	27%	39%	26%
	Não	90%	62%	73%	61%	74%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%

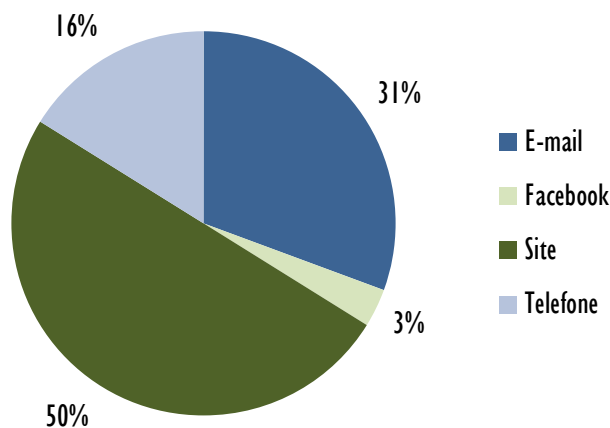
Figura 3.2. Tempo no TST e Utilização dos Serviços da Ouvidoria.



3.5. Meio de Comunicação Preferido Por Quem Já Utilizou os Serviços da Ouvidoria.

Os meios de comunicação preferidos pelos usuários da Ouvidoria são: site, com 50%, e-mail, com 31%, telefone, com 16% e Facebook, com 3%.

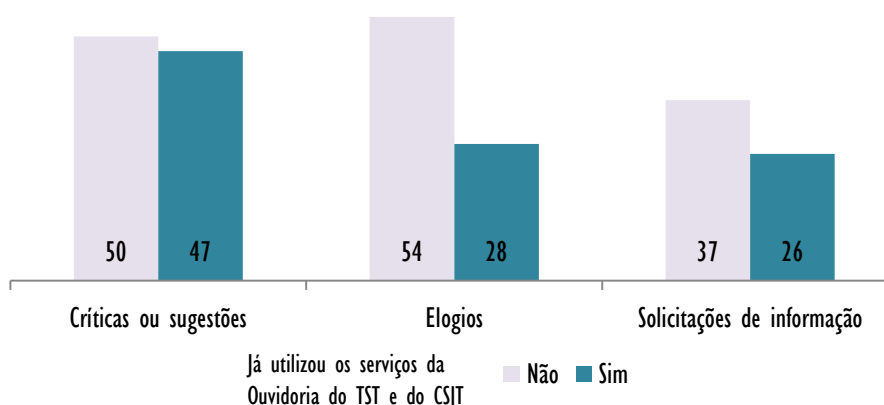
Figura 3.3. Meios de Comunicação da Ouvidoria mais Utilizados.



3.6. Servidores que Têm (ou que já Tiveram) Críticas/Sugestões, Elogios ou Solicitações de Informações e a Utilização dos Serviços da Ouvidoria.

A maior parte dos Servidores que têm (ou que já tiveram) críticas/sugestões, elogios ou solicitações de informações nunca utilizou os serviços da Ouvidoria. Dentre os servidores que possuem críticas ou sugestões, o percentual daqueles que nunca utilizaram os serviços da Ouvidoria foi de 52%; dentre os que possuem elogios, foi de 66% e dentre os que gostariam de solicitar informações, foi de 59%.

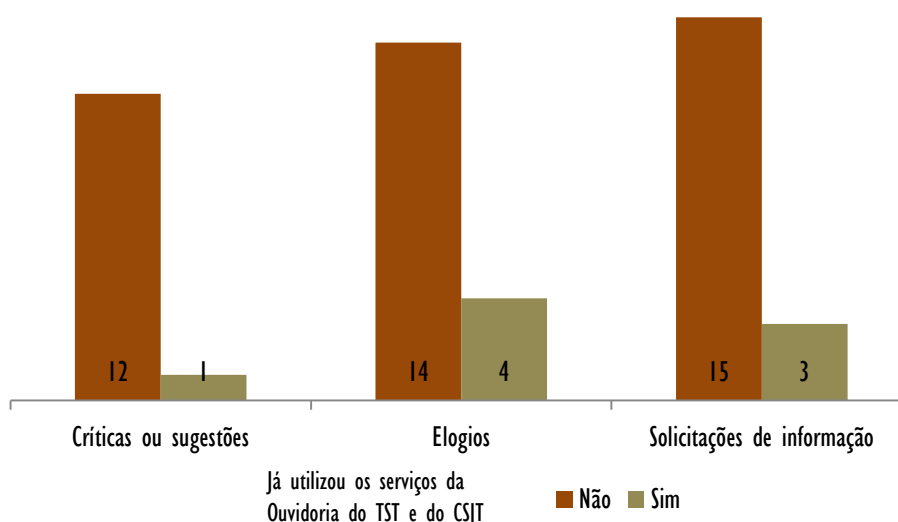
Figura 3.4. Críticas, Sugestões, Elogios e Solicitações de Informação (SERVIDORES) e a Utilização dos Serviços da Ouvidoria.



3.7. Terceirizados que Têm (ou que já Tiveram) Críticas/Sugestões, Elogios ou Solicitações de Informações e a Utilização dos Serviços da Ouvidoria.

A maior parte dos Terceirizados que têm (ou que já tiveram) críticas/sugestões, elogios ou solicitações de informações nunca utilizou os serviços da Ouvidoria. Dentre os terceirizados que possuem críticas ou sugestões, o percentual daqueles que nunca utilizaram os serviços da Ouvidoria foi de 77%; dentre os que possuem elogios, foi de 78% e dentre os que gostariam de solicitar informações, foi de 83%.

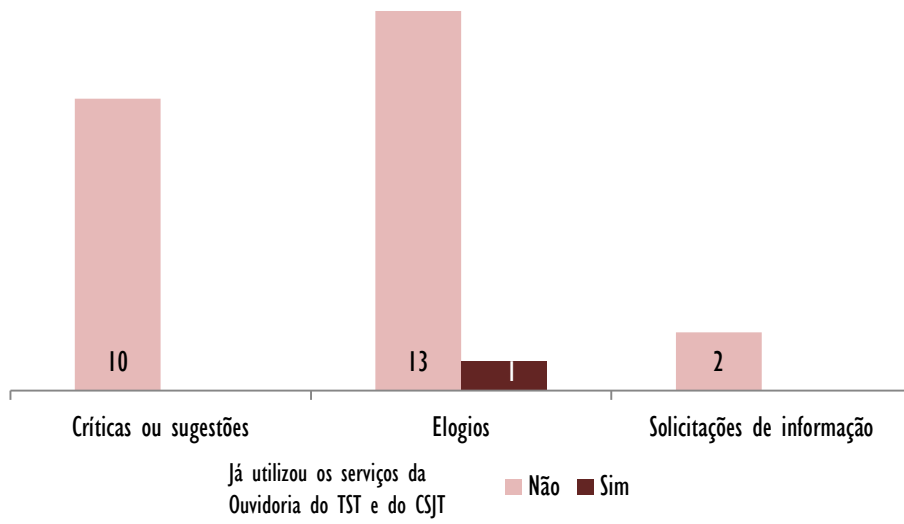
Figura 3.5. Críticas, Sugestões, Elogios e Solicitações de Informação (TERCEIRIZADOS) e a Utilização dos Serviços da Ouvidoria.



3.8. Participantes com Outros Vínculos que Têm (ou que já Tiveram) Críticas/Sugestões, Elogios ou Solicitações de Informações e a Utilização dos Serviços da Ouvidoria.

96% dos Participantes com outros vínculos com o TST que têm (ou que já tiveram) críticas/sugestões, elogios ou solicitações de informações nunca utilizaram os serviços da Ouvidoria. Apenas 1 dos 14 respondentes que possuíam algum elogio referente a servidor ou área do Tribunal utilizou os serviços da Ouvidoria.

Figura 3.6. Críticas, Sugestões, Elogios e Solicitações de Informação (OUTROS VÍNCULOS) e a Utilização dos Serviços da Ouvidoria.





2018

*Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST
Bloco A, Trecho II, Sala 241
www.tst.jus.br/estatistica
cestp@tst.jus.br*